

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada usaha Jasa Pengiriman di Kota Malang yang berada di Kecamatan Lowokwaru.

##### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2013) penelitian asosiatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survey, menurut Darmawan (2005) survey merupakan teknik riset di mana informasi dikumpulkan menggunakan penyebaran kuesioner.

##### **C. Populasi dan Sampel**

###### **1. Populasi**

Menurut Arikunto (2013) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan sebagai obyek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Supervisor cabang perusahaan Jasa Pengiriman di Kecamatan Lowokwaru Malang yang berjumlah 52 perusahaan Jasa Pengiriman (Google map data, 2018).

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dari penjelasan sampel diatas, sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 52 Supervisor cabang perusahaan Jasa Pengiriman di Kecamatan Lowokwaru, Malang.

### **D. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus, sampling jenuh atau sensus yaitu teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai objek (Sugiyono, 2012). Berdasarkan teknik tersebut maka seluruh populasi yaitu 52 Supervisor cabang perusahaan pada Usaha Jasa Pengiriman di Kecamatan Lowokwaru, Malang dijadikan sampel pada penelitian ini.

### **E. Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti atau dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Definisi Operasional	Variabel	Indikator
<p><b>Total Quality Management</b> merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Tjiptono (2003)</p>	Fokus pada pelanggan	Harapan konsumen
		Interaksi karyawan dengan pelanggan
	Obsesi terhadap kualitas	Upaya meningkatkan kualitas
		Bekerja untuk mendapatkan hasil yang lebih baik
	Pendekatan ilmiah	Data untuk pengambilan keputusan
		Data untuk mengatasi masalah
	Komitmen jangka panjang	Visi misi perusahaan
		Budaya perusahaan
	Kerjasama tim	Pembagian tugas yang adil didalam tim
		Kepercayaan tim
	Perbaikan sistem secara berkesinambungan	Evaluasi sistem
		Pendapat dari konsumen dipertimbangkan untuk perbaikan sistem
	Pendidikan dan pelatihan	Pendidikan secara berkala
		Pelatihan secara berkala
		Pendidikan dan pelatihan untuk peningkatan ketrampilan karyawan
	Kebebasan yang terkendali	Kebebasan karyawan mengemukakan pendapat
		Perusahaan menerima ide-ide karyawan
	Kesatuan tujuan	Pimpinan perusahaan dan karyawan memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas jasa
		Adanya kesepakatan kerja antara perusahaan dan karyawan
	Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan	Keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan
		Menerima pendapat dari karyawan dalam pengambilan keputusan

Definisi Operasional	Variabel	Indikator
<b>Kinerja Perusahaan,</b> Kinerja perusahaan merupakan sesuatu yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam periode tertentu dengan mengacu pada standar yang telah ditetapkan (Kaplan dan Norton, 1996).	Kinerja Perusahaan	Perspektif Keuangan ➤ Kenaikan keuntungan dari waktu ke waktu ➤ Gaji karyawan sesuai UMR
		Perspektif Pelanggan ➤ Retensi atau loyalitas pelanggan ➤ Kepuasan pelanggan ditandai dengan rendahnya komplain ➤ Pangsa pasar (jumlah pelanggan) yang terus bertambah ➤ Profitabilitas pelanggan dengan melayani pelanggan
		Perspektif Proses Bisnis Internal ➤ Proses operasi yang menitik beratkan pada kualitas
		➤ Inovasi
		➤ Layanan purna jual terhadap barang yang hilang
		Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan ➤ Kapabilitas kerja dengan adanya fasilitas kerja
		➤ Kapabilitas sistem informasi ➤ Kompensasi karyawan

#### F. Skala Pengukuran

Untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan Total Quality Management dan Kinerja Perusahaan digunakan instrument berupa kuesioner dengan pengukuran menggunakan skala *likert* yang mempunyai lima tingkatan yaitu:

- 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2 : Tidak Setuju
- 3 : Cukup
- 4 : Setuju
- 5 : Sangat Setuju

## G. Uji Instrument

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang diberikan pada karyawan. Kuesioner tersebut harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

### 1. Validitas instrumen penelitian

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan ukuran yang benar – benar mengukur apa yang hendak diukur (Sunyoto, 2007). Dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ , maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$ , maka item kuesioner tersebut tidak valid.

### 2. Reliabilitas Instrument Penelitian

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengukuran mempunyai kehandalan dalam mengukur. Dalam hal ini bila *Reliability coefficient* (alpha) nilainya  $> 0,60$  maka variabel dan butir pertanyaan yang diukur dapat dipercaya atau diandalkan (Sunyoto, 2007).

## H. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara yang dilakukan dengan pimpinan perusahaan mengenai penerapan TQM, dimana data yang diperoleh dapat diukur atau dihitung secara langsung yang berupa informasi atau

penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2010).

## 2. Sumber Data

Data primer, yaitu informasi yang diperoleh secara langsung dari hasil pengamatan lapangan dengan menyebar kuesioner kepada pengelola Usaha Jasa Pengiriman di Kecamatan Lowokwaru, Malang.

### I. Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dengan metode penyebaran kuesioner kepada pengelola Usaha Jasa Pengiriman di Kecamatan Lowokwaru, Malang dengan memberikan beberapa pertanyaan – pertanyaan menyangkut tentang *Total Quality Management* dan Kinerja perusahaan.

### J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya (Sanusi, 2014).

#### 1. Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui variabel-variabel yang digunakan layak dalam model analisa regresi linier berganda, dilakukan uji persyaratan asumsi klasik yang meliputi uji sebagai berikut:

##### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusikan atau tidak, dihitung

menggunakan program komputer dengan metode kolmogorov smirnov. Pedoman pengambilan keputusan:

- 1) Nilai probabilitas  $< 0,05$  maka distribusinya adalah tidak normal.
- 2) Nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusinya adalah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018) uji multikolineritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik adalah tidak terjadi korelasi antar variabel independent. Untuk mengetahui apakah ada gejala multikolineritas bisa dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan tolerance. Jika  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $> 0,10$  maka regresi bebas dari multikolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berdeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

Adapun cara untuk mengetahui dalam pengujian ini dengan menggunakan cara uji Glejser.

- 1) Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 2. Analisis Regresi Berganda

Model ini digunakan untuk melihat besarnya pengaruh antara fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, pendekatan ilmiah, komitmen jangka panjang, kerjasama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan yang terkendali, kesatuan tujuan, dan adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dengan kinerja perusahaan pada usaha jasa pengiriman baik secara simultan maupun secara parsial (Ghozali, 2013). Adapun bentuk persamaan regresi liner berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + b_8X_8 + b_9X_9 + b_{10}X_{10} + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Kinerja Perusahaan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

e = *Standard error*

X<sub>1</sub> = Fokus pada pelanggan

X<sub>2</sub> = Obsesi terhadap kualitas

X<sub>3</sub> = Pendekatan ilmiah

X<sub>4</sub> = Komitmen jangka Panjang

X<sub>5</sub> = Kerja sama tim

X<sub>6</sub> = Perbaikan sistem secara berkesinambungan

X<sub>7</sub> = Pendidikan dan pelatihan

X<sub>8</sub> = Kebebasan yang terkendali

X<sub>9</sub> = Kesatuan tujuan

X<sub>10</sub> = Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan



### 3. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar variasi variable kinerja perusahaan dapat dijelaskan oleh variasi variable *Total Quality Management*, dilakukan perhitungan statistik dengan menggunakan koefisien determinasi (Kd). Rumus dari korelasi determinasi sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : nilai koefisien determinasi

r : nilai koefisien korelasi

### 4. Uji T

Uji T dilakukan untuk menguji signifikan secara parsial pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat, yaitu dengan cara membandingkan besarnya nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  (Priyatno, 2010). dimana rumus t test ( $t_{hitung}$ ) sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan:

b = koefisien regresi

Sb = standart error atau standart deviasi

Kriteria pengujian:

- a. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, itu berarti bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, itu berarti bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

## 5. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel bebas secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat (Priyatno, 2010). Dalam penelitian ini uji F digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh dari variabel  $X_1$ , dan  $X_2$  secara simultan terhadap variabel Y. Untuk menghitung  $F_{hitung}$  digunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{r^2/2}{(1-r^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$R^2$  : koefisien determinasi

N : jumlah responden

$K_{-1}$  : jumlah variable independent

Kriteria Pengujian :

- a. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima, itu berarti bahwa *Total Quality Management* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

- b. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak, itu berarti bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan.

#### 6. Uji Dominan

Untuk mengetahui variabel yang dominan maka dapat diketahui dari hasil analisis perbandingan koefisien regresi masing-masing variabel penelitian, variabel yang memiliki koefisien regresi terbesar maka memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja perusahaan.

